

## Pressemitteilung

### Versicherer verschenken viel Potenzial im Zahlungsverkehr

Düsseldorf/Regensburg, 29. Juni 2017

Welche Themen die Versicherungswirtschaft aktuell im Zahlungsverkehr beschäftigen und wie die zukünftigen Entwicklungen in diesem Bereich aussehen, hat die PPI AG zusammen mit ibi research an der Universität Regensburg in einer jetzt veröffentlichten Studie untersucht. Im Rahmen des Forschungsprojekts wurde anhand einer Expertenbefragung u. a. untersucht, welche Zahlungsverfahren Versicherungen im Online-Vertrieb im deutschen Markt derzeit einsetzen, wie Versicherer aktuelle Zahlungsverkehrsthemen wie Instant Payment einschätzen und welche Faktoren ihnen für die zukünftige Positionierung in diesem Feld wichtig sind.

„Die Resonanz auf die Expertenbefragung zeigt deutlich, dass das Thema „Zahlungsverkehr“ für die Versicherungswirtschaft ein hochrelevantes Feld ist. Getrieben durch die aktuellen regulatorischen Entwicklungen gewinnt es zudem an Momentum.“, berichtet Matthias Müller von der PPI AG, der das Forschungsprojekt auf Seiten des Beratungsunternehmens begleitete.

Wie die Ergebnisse zeigen, dominieren heute und zukünftig sowohl im Inkasso als auch im Exkasso die etablierten Verfahren: die Lastschrift bzw. die Überweisung. Jedoch sind alternative Zahlungsverfahren für die Assekuranz nicht vernachlässigbar. 45% der befragten Versicherer erhielten bereits Anfragen von Kunden bzgl. der Möglichkeit mit neueren, häufig für die Versicherungskunden aus dem E-Commerce bekannten und vertrauten Verfahren, zu bezahlen. 77 Prozent der Versicherer planen auch deswegen in den nächsten zwei Jahren neue Zahlungsmittel im Inkasso einzuführen: am häufigsten sind dies paydirekt (59%) und Kreditkarte (50%). Im Exkasso sind es 52% der befragten Experten, die im selben Zeitraum weitere Verfahren einführen wollen. Hier ist mit 35% die Kreditkarte ganz vorne, gefolgt von paydirekt (30%) und PayPal (22%).

Auch zukünftig wird über die etablierten Verfahren der Großteil der Zahlungsströme in der Versicherungswirtschaft fließen. 88% der Befragten sehen auch in fünf Jahren die wirtschaftliche Bedeutung der Lastschrift im Inkasso noch als sehr hoch an. Für die Überweisung im Exkasso liegt der vergleichbare Wert bei 69%.

„E-Payment-Verfahren oder auch die Kreditkarte werden in den kommenden fünf Jahren nicht die Dominanz der Lastschrift und der Überweisung in der Versicherungswirtschaft beenden.“ ist sich Dr. Georg Wittmann von ibi research, der das Forschungsprojekt an der Universität Regensburg leitete, sicher. „Aber wir werden sehen, dass neue Versicherungsprodukte entstehen, die nur mit E-Payment-Verfahren sinnvoll abgewickelt werden können. Auch bei der Verbesserung einiger Prozessabläufe können diese „neuen“ Verfahren helfen.“, so Wittmann weiter.

Genau an diesem Punkt, dem Zahlungsprozess, sehen auch die Experten noch Verbesserungspotenzial. Gut ein Drittel der Versicherungen ist mit der Prozessqualität, den Kosten und der Komplexität der Zahlungsprozesse nicht zufrieden. Insbesondere die Komplexität einiger Zahlungsprozesse wird von 41% der Versicherer als nicht zufriedenstellend bewertet.

„Aus unseren Versicherungsprojekten sowie aus einer detaillierten Untersuchung der Zahlungsverkehrsprozesse in der Kreditwirtschaft wissen wir, dass eine vergleichende Prozesskostenanalyse hier sehr hilfreich sein kann, um immense Optimierungspotenziale zu identifizieren.“, so Matthias Müller von PPI.

Ein Dauerbrenner in diesem Kontext ist der Scheck bzw. die Scheckabwicklung: 73% der befragten Assekuranzunternehmen nutzen diesen noch im Exkasso, wobei zeitgleich 92% ihn als das mit Abstand teuerste Bezahlverfahren bezeichnen.

Neben der Zahlungsabwicklung untersucht die Studie auch die Haltung der Versicherungsunternehmen zu den Themenfeldern Instant Payment, PSD2 und Payment Service Provider.

Beim Thema Instant Payment haben fast alle Versicherer eine gute Vorstellung davon, was das ist und welche Anforderungen dadurch entstehen. Das Gros hält den Einsatz von Instant Payment sowohl für das Inkasso (48%) als auch das Exkasso (50%) für überlegenswert für die Versicherungswirtschaft. Im Inkasso wollen die sofortige Zahlung 22% und im Exkasso 27% der Befragten unbedingt einsetzen.

Anders sieht es bei der neuen Zahlungsdienstrichtlinie aus: Die PSD2 und ihre Auswirkungen ist einem Drittel der Versicherer wenig bis überhaupt nicht vertraut. Beim Thema Payment Service Provider (PSP) beklagen die Experten, dass die PSPs noch nicht ausreichend auf die Anforderungen der Versicherungen vorbereitet sind. Vereinzelt beklagen die Versicherungen, dass die Zahlungsdienstleister die Prozesse der Versicherungen nicht verstehen – insbesondere wenn es um wiederkehrende Zahlungen geht.

Das Fazit der Expertenbefragung: Die hohe Beteiligung durch die Experten bestätigt die Aktualität sowie die Relevanz des Themas Zahlungsverkehr in der Versicherungswirtschaft. Wie die Ergebnisse zeigen, dominieren heute und wohl auch in naher Zukunft weiter die etablierten Verfahren. Jedoch sind die alternativen Zahlungsverfahren für die Assekuranz nicht vernachlässigbar: Kundennachfragen und neue Geschäftsmodelle bzw. Versicherungsprodukte sind nur wenige Themen, die in diesem Kontext zu hinterfragen sind. Neue regulatorische Vorgaben, wie die PSD2 oder Instant Payments, sind zudem bei der Umsetzung der zukünftigen Zahlungsverkehrskonzepte zu berücksichtigen. Auch wenn diese aktuell nur bedingt Potenzial erwarten lassen, zeigen vereinzelt Ansätze bereits heute Möglichkeiten auf, wie diese Veränderungen zu neuen Produkten führen oder die Prozesse deutlich effizienter machen können.

Mit den Zahlungsprozessen der Versicherungen sind ein Drittel der Experten nicht zufrieden. In diesem Kontext scheint eine tiefere Analyse sinnvoll, denn wie man unter anderem aus Erfahrungen aus der Kreditwirtschaft weiß, sind die Kosten und Aufwände der einzelnen Prozessschritte von Institut zu Institut teilweise um ein Vielfaches höher. Hier liegt sicherlich auch noch Forschungs- sowie Optimierungsbedarf für die Zukunft.

Weitere Information zur Studie finden Interessierte unter:

<https://www.ppi.de/versicherungen/versicherungsbetrieb-der-zukunft/bezahlverfahren-in-der-versicherungswirtschaft/>

## Die wichtigsten Informationen zur Studie auf einen Blick

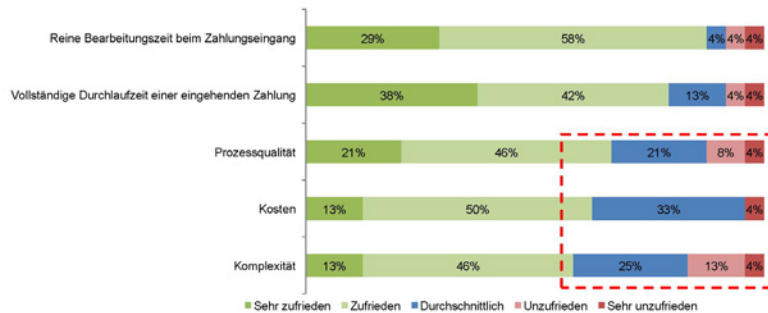
|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Titel:</b>    | Bezahlverfahren in der Versicherungswirtschaft (Juni 2017)  |
| <b>Methodik:</b> | Expertenbefragung   |
| <b>URL:</b>      | <a href="https://www.ppi.de/versicherungen/versicherungsbetrieb-der-zukunft/bezahlverfahren-in-der-versicherungswirtschaft">https://www.ppi.de/versicherungen/versicherungsbetrieb-der-zukunft/bezahlverfahren-in-der-versicherungswirtschaft</a> |

### Bildmaterial:



## Gut ein Drittel ist mit der Prozessqualität, den Kosten und der Komplexität der Zahlungsprozesse nicht zufrieden

Wie zufrieden sind Sie mit der aktuellen Ausgestaltung Ihrer Zahlungsabwicklung im Inkasso?

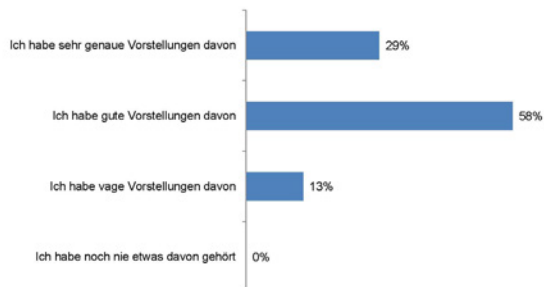


n = 24

© 2017 Ibi research „Bezahlverfahren in der Versicherungswirtschaft“ – mit freundlicher Unterstützung von PPI

## Fast alle Versicherer haben eine gute Vorstellung davon, was Instant Payment ist und welche Anforderungen dadurch entstehen

Die Europäische Zentralbank fordert die möglichst schnelle Einführung von elektronischen Zahlungen, bei denen nahezu in Echtzeit, also innerhalb von wenigen Sekunden, der Zahlungsempfänger über den Betrag verfügen kann. Haben Sie von dieser Forderung schon gehört?



n = 24

© 2017 Ibi research „Bezahlverfahren in der Versicherungswirtschaft“ – mit freundlicher Unterstützung von PPI

### Über ibi research:

Seit 1993 bildet ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut betreibt anwendungsorientierte Forschung und Beratung, arbeitet also mit den Methoden der Wissenschaft an den Themen der Praxis, mit klarem Schwerpunkt auf Innovationen und deren Umsetzung.

ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels, im E-Business genauso wie im Multikanal und im B2C-Geschäft genauso wie im B2B-Geschäft. Das Forschungsspektrum reicht von der Marktanalyse und Geschäftsmodell-Entwicklung über Prozessgestaltung und Data Analytics bis hin zu Fragen der Governance und Compliance. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

Weitere Informationen: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

### Über PPI AG

Die PPI AG ist ein 1984 gegründetes unabhängiges IT- und Beratungshaus und als Branchenspezialist erfolgreich im Bereich Versicherungen und Banken tätig. Die PPI AG ist fokussiert auf Consulting, Test, Data & Analytics im Bereich Banken und Versicherungen, sowie Softwareprodukte im Bereich Zahlungsverkehr. Mit mehr als 500 Mitarbeitern an den Standorten in Hamburg, Hannover, Düsseldorf, Kiel, München, Frankfurt sowie Tochtergesellschaften in Frankreich und in der Schweiz ist die PPI AG immer nah am Kunden aufgestellt.

Weitere Informationen: [www.ppi.de](http://www.ppi.de)

**PPI und ibi research freuen sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.**

**Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:**

|   |  |
|---|--|
| ibi research an der Universität Regensburg<br>Andrea Rosenlehner<br>Galgenbergstraße 25<br>93053 Regensburg<br><br>Telefon: 0941 943-1901<br>Telefax: 0941 943-1888<br>E-Mail: <a href="mailto:presse@ibi.de">presse@ibi.de</a> | PPI AG<br>Hannah Victoria Groß<br>Peter-Müller-Straße 10<br>40468 Düsseldorf<br><br>Telefon: +49 211 97552-5014<br>Telefax: +49 211 97558-5111<br>E-Mail: <a href="mailto:Hannah.Gross@ppi.de">Hannah.Gross@ppi.de</a> |
|---|--|